

编者有话

BIANZHEDEHUA

青少年成长的每一步，都牵动着家庭的悲欢，社会的未来。上世纪80年代，《辽宁日报》发表报告文学《走向新岸》，让失足青年刘艳华的故事感动全国；随后，电视剧《寻找回来的世界》的热播，将青少年心理与成长问题进一步推至公众视野中央。从文字到影像，这份对青少年成长的

深度关切，穿越时光，绵延至今。如今，这份关切已沉淀为更专业、更系统的守护力量。我们对话两位来自不同战线的守护者，他们一位是心理热线专家，用倾听与共情照亮迷惘的心灵；一位是少年法庭庭长，以法律与智慧引导曾经误入歧途的少年回归正轨。

这场对话，是一次心理关怀与司法实践的多角度观照，也是一次关于“如何更好地陪伴孩子成长”的深度探讨。

我们期待从中聆听心灵的细语、感受法治的暖意，更期待听见那些在成长的风雨中，依然倔强向上的生命回响。

# 天南地北的少年为啥拨打大连12355

本报记者 陈博雅

辽宁(大连)12355青少年服务台是共青团大连市委主管的公益平台，于2022年被共青团中央评定为东北地区唯一全国“12355区域中心”。自2006年成立至今，辽宁(大连)12355青少年服务台已接听处理6.3万余起热线电话，其中有很多外省来电(拨打时需加区号0411)。这个被青少年和家长信赖的热线，到底有什么样的“魅力”？记者对话辽宁(大连)12355青少年服务平台运维专员、心理热线专家、危机干预专班协调人徐昆，让读者了解更多发生在青少年身上的心理问题与其背后的成因……

**记者：**徐老师，全国各地都设12355，大连的12355能得到其他省份青少年的信赖，有什么秘诀吗？

**徐昆：**其实我们接线的核心，从来不是急于“解决问题”，而是先成为孩子愿意托付心灵的“安全港湾”。孩子求助的时候，带着无奈、抵触甚至崩溃的情绪，这时候我们的态度和语气就是第一道密码——信任。我们必须放柔语调，用“孩子别急，慢慢说，老师陪着你”这样的话劝住他，哪怕他哭着哽咽，也不催、不打断，只静静地倾听，告诉他“我在听”“我懂你的难”，先接住他所有的情绪，而不是急于下判断、讲道理。

孩子最抵触的就是说教，所以我们坚决不说“你不该这样”这类话，反而要站在他的角度共情，让他知道自己的感受被看见、被理解，这份共情就是拉近关系的钥匙。等他愿意敞开心扉了，我们也不做主导者，而是引导他梳理思绪，问问他“你最困惑的是哪一点？你有没有想过怎么做？”每个孩子都有解决问题的潜力，我们要做的是挖掘这种潜力，多肯定他的想法，鼓励他的勇气，这种认可其实就是在给孩子赋能。

等他情绪平复、思路清晰了，我们再委婉地给他些贴合他实际的小建议，全程我们都不是高高在上的老师，而是陪着他面对困境的伙伴、倾听他心声的心灵陪伴者。说到底，我们的技巧核心就是“用温暖换信任，用共情解心结，用赋能助成长”，让孩子知道，这条热线永远为他敞开，在这里他可以放心倾诉，获得走出困境的力量。

**记者：**在6.3万个热线电话中，青少年求助的问题有哪些较为集中的类型？求助人中，年龄和性格分布上有什么特点？

**徐昆：**主要分五大类。比如容貌焦虑的情绪问题、厌学逃学的学业问题、亲子矛盾和同学矛盾的人际关系问题、叛逆时期的成长困扰、沉迷游戏和校园霸凌等行为问题。年龄普遍集中在13岁至18岁，初中阶段最多，14岁的初二学生尤其集中——这个年龄段的孩子叛逆、情绪波动大。而高中阶

段主要是学业压力问题，比如高考前焦虑到失眠。

值得注意的是，青少年心理问题低龄化趋势很明显，小学五六年级的学生求助越来越多，甚至小学二年级的孩子也有心理问题。从接听数据和经验来看，性别上女孩求助的人数比男孩多，这是因为女孩思想成熟比男孩早，更偏于感性，情绪敏感度高。

情绪反复也是需要重点关注的问题。不少青少年在患心理疾病治疗期间，情绪状态也极易出现反复波动，这类情况在我们12355热线的求助中十分常见，甚至有孩子单人次拨打热线的次数多达七八十次。他们往往在情绪稍有缓解后，又会因生活中的小事、学业压力或内心的自我拉扯再次陷入困扰，对心理陪伴有着持续且迫切的需求。

**记者：**您认为，这些青少年的心理健康问题成因都有哪些呢？

**徐昆：**青少年心理健康问题的成因，最主要在家庭层面。首先是原生家庭对孩子的成长影响极深，缺少父母陪伴的孩子、偏远地区的留守儿童，这类群体的心理咨询占比一直很高。其次是校园层面的原因，过重的学业压力，或是因性格柔弱遭遇校园霸凌，都会让青少年产生不同程度的心理问题。

有一个留守儿童案例：孩子出生后母亲便离开了，父亲常年在外务工，一直由年迈的爷爷奶奶照料，日常上学也无人接送。长期的亲情缺失让孩子内心充满失落与自卑，在学校常被同学欺负却不敢告诉家人，慢慢地出现了厌学、情绪低落的情况。我们了解情况后，从孩子那里获取了家长的联系方式，第一时间向家长反馈孩子的身心状态，指导家人加强陪伴，还建议孩子母亲每年回来探望，假期时将孩子接到身边，加强情感上沟通，同时引导家人和学校老师及时关注孩子的心理变化。

**记者：**除了这些普遍的心理问题求助外，您遇到过相对极端的危机事件吗？

**徐昆：**危机事件时常会碰到。5年前的一件事儿让我记忆犹新，这个案例也恰恰折射出当下青少年心理问题的核心成因。

当天，一个21岁女孩在凌晨一点半的时候拨打热线，声音特别虚弱地说她不想活了，而且已经割腕了。听到“割腕”这种相对极端的词语，我们就把它作为一级程度的事件，要马上进行危机干预和协调。

女孩从小和姥姥、奶奶在沈阳长大，父母因外出打工一直没有参与孩子成长。她父母虽未离婚，但亲子间多年没有共同生活经历，感情基础十分薄弱。后来，父母到大连工作，将女孩接到身边共同生活，但多年没在一起相处，妈妈总挑剔她、管教她，女孩又因为父母在其成长中的缺位，对父母既渴望关爱又心生埋怨，经常发生争吵、对抗，并且女孩之前也有过自我伤害行为。

她跟妈妈吵完架后，于晚上10点多从家跑出来，在小区草地上割腕了，半夜1点半给我们打了电话。我们一边安抚一边问她的地址，但她很抵触，一共挂断了4次电话。这个问题也是我们在处理危机事件时的一个重大挑战，大多数青少年在问到关键信息时都不愿意吐露，导致延误危机干预时间。

第五次接通时，我们用温柔的共情话术和她说：“你危急时刻能想到我们，就是缘分，我们一定要帮你。”她才松口说清所在小区的名字。但小区分三期，面积太大了。我们一边和女孩保持通话一边报警，联系120急救人员，经反复询问后，她才含糊说出“三期”这个关键信息。派出所民警赶到小区三期后迅速锁定搜索范围，最后在草地上找到了她。当时她失血量很大，处于昏迷状态，衣服和草地上全是血。

获救之后，孩子凌晨4点多才苏醒，经过输液、包扎才脱离危险。民警通过查询手机号找到她妈妈，我们也同步做了回访，家长跟我聊了很多家庭矛盾。我们又联系社区上门调解，协助修复亲子关系。后续回访了解到，女孩已经顺利找到工作，家长也改变教育方式，还会一起牵手逛街、看电影，亲子关系处于平稳状态。

**记者：**您刚才说，多数的青少年心理健康问题来自家庭和学校。从实际工作经验来看，学校和家庭该怎么配合，才能更好地守护青少年心理健康？

**徐昆：**家庭要“不隐瞒、多包容”。比如在孩子在吃抗抑郁药，会产生嗜睡、反应慢的现象，家长一定要告诉老师，避免老师误以为孩子“偷懒”批评他。家长不要觉得孩子“心理有问题”是丢人的事，要主动带孩子做心理咨询，多给予孩子陪伴，用耐心、包容的

态度，平等的沟通方式与孩子交流，不能直接给出建议，以防孩子会敏感地理解为“说教”，反而让他们产生抵触情绪。要让孩子感受到被理解、被尊重，持续为孩子提供情绪陪伴与心理支持，帮助他们平稳顺利度过情绪波动期。

学校要“不放弃、多灵活”。学校不能看到孩子有心理问题就劝休学，比如可以让孩子上半天学、少写作业，保持身份认同很重要。之前有个高中女孩休学后，觉得自己“脱离群体”，情绪状态更差，后来学校允许她每天上两节课，慢慢适应，情况就逐渐好转了。老师和同学可以多给点关心，引导孩子进行自我表达并予以鼓励，比如问问孩子“要不要一起散步”“要不要一起吃饭”，这些小事都能温暖孩子。

**记者：**从工作角度来看，辽宁(大连)12355青少年服务台在接听和处理青少年求助过程中，面临的挑战和难题有哪些？后续还将采取什么措施去提升工作效果？

**徐昆：**在接听和处理青少年求助过程中，我们面临的挑战和难题体现在两个方面。一方面，部分求助的青少年因害怕、对家长失望等原因不配合沟通，拒绝提供家长信息甚至挂断电话，给救助和后续沟通带来阻碍。另一方面，不少家长对孩子心理健康认知薄弱、重视不足，不认可孩子的心理问题，对我们的介入也缺乏信任，需要耗费大量时间进行沟通和回访。

我们后续将强化工作人员的专业能力，针对危机接线开展专项培训，同时对工作人员进行一对一心理督导，提升团队的危机处

理专业水平和心理抗压能力。持续深化跨部门联动机制，完善与公安、医院、属地12355服务台、社区街道的联动处置流程，进一步实现资源共享、信息互通，提升协同处置效率。加强对家长和社会层面的科普引导，通过沟通回访、案例传递等方式引导家长重视孩子心理健康，提升家长对心理问题的认知，同时呼吁社会各界共同关注青少年成长，缓解其学习和生活压力，从源头减少青少年心理问题的发生。



对话嘉宾：徐昆

DUIHUAJIABIN

# 这里是另一种守护的开始

本报记者 白昊



对话嘉宾：王苏宁

DUIHUAJIABIN

的对话，便从这弥漫着司法温度与人性关怀的空间聊起。

**记者：**很多人对法庭的印象一直停留在那种针锋相对、是非分明的极其严肃场景中。但在这里，我感受到的是不一样的氛围，尤其是这张圆桌。少年法庭的审判，似乎有着自己的模式？

**王苏宁：**是的。少年法庭是审判席，更是一个特殊的“课堂”。我们面对的是身心尚在发育、可塑性极强的未成年人。如果像其他法庭那样，高台审问、唇枪舌剑，有可能会加剧罪错少年的对抗或恐惧。这张圆桌，象征着平等与对话，近乎促膝谈心的氛围，让我们能更近距离地观察、倾听孩子们罪错行为背后的真实原因，也让法庭教育、调解等工作能更自然地展开。

少年审判工作始终围绕“最有利于未成年人”这个原则展开。审判和惩罚从来不是最终目的，让每个罪错少年真正认识错误、找到归途、重回社会才是我们的核心目标。所以，这个法庭是青春启航后接受矫正的起点，也是他们人生启航、重新出发的起点，帮助他们寻找回来的世界。

**记者：**您提到了“罪错少年”和“重回社会”。对于这样的孩子，法庭在审判量刑和后续处理上会有怎样的考量？受到处罚的他们，又该怎样重回社会呢？

**王苏宁：**我举个例子来说这件事。以前有个案子，被告人小文因为社会经验不足，轻信他人，被电信诈骗团伙利用，用家人手机帮助诈骗团伙实施犯罪，给被害人造成了严重的损失。他的行为确实达到了诈骗罪的人罪标准，法律的惩戒功能毋庸置疑，我们必须让他和类似境遇的孩子明白，行为的边界在哪里，越界必须承担后果。但是我们思考的是下一步：他的未来怎么办？

法庭上，辩护人提出他具有自首、悔罪等情节，希望适用缓刑。我也看到他低着头，内心一定在经历悔恨、不安的挣扎。一纸实刑判决就意味着他学业中断、社交圈断裂，甚至被贴上难以磨灭的标签，将来融入社会会困难重重。因此，在综合考量犯罪情节、悔罪态度、监护条件后，我们依法对其适用了缓刑，并设置了相应的考验期和禁止令，给予他一个改正机会。

在这样的庭审中，法官会进行专门的法庭教育，直指其行为给受害人和社会造成的真实伤害。我记得小文当时眼眶泛红，清晰地说出了：“我真的知道错了。”判决后，他的父亲曾焦虑地来问，这个记录会不会影响孩子未来的升学、就业，会不会一辈子就因此而毁了？我们向他详细地解释了未成年人犯罪记录封存制度，只要孩子珍惜机会，不再犯罪，这份记录会被依法封存。看到小文的父亲肩膀一下子松弛下来的样子，我们更加确信，这份“宽容而不纵容”的判决，就像一盏在迷雾中点亮的明灯，为迷途的孩子照亮了重返社会的出路。

**记者：**刚刚提到的案件是否具有普遍性，这种“宽容不纵容”的处理方法，是否对每个孩子都行之有效呢？

**王苏宁：**你的手机里，有几个特殊的朋友。他们都是曾经站在被告席上的孩子，如今都已经重回生活的正轨。

有一个聚众斗殴案。8个少年，因为口角和所谓的“兄弟义气”在马路边打架。

当“大哥”的觉得要罩着“小弟”，“小弟”觉得“大哥上了我不能忘”，两伙人就当街互殴，都被警察带走了。听起来幼稚又令人痛心，但这恰恰是未成年人犯罪中常见的盲从与冲动。因此在惩戒与救赎的天平上，我们会努力为每一个迷途少年留出希望的空间。

最终，在这起案件里，我们只对两人判处了实刑，其余6人适用缓刑。现在，看到他们中的一些人能顺利完成学业、找到工作、规划未来，那种鲜活向上的生命气息是对我们工作价值最好的肯定。

**记者：**除了一时走错路的少年，少年法庭接触的是不是还有不少人本身是受害者，或被家庭问题卷入的孩子？

**王苏宁：**你说得很对。在公众的印象中，少年法庭总与“问题少年”挂钩。但实际上，很多孩子是作为被害人来到这里的。他们有的受到刑事案件伤害，有的是家庭风暴中的“小船”，在最该被呵护的年纪，被迫提前承受生活的风风雨雨。我们能做的，就是从“最有利于未成年人”的原则出发，用司法的力量，奋力为他们撑起一把保护伞，哪怕只能遮住一方小小的天地。

**记者：**家庭纠纷对孩子造成的伤害是无形的、深刻的。法庭如何穿透成人世界的恩怨，真正保护孩子那颗受伤的心？

**王苏宁：**这非常考验司法智慧与同情心。我记得有个女孩叫小雨，父母离异后，她随父亲生活。母亲条件改善后想接回她，父亲却将抚养权当作惩罚对方的工具，坚决拒绝，并阻挠母女相见。长期的情感拉扯和压抑让小雨患上了抑郁症。在单独询问时，这个瘦小的女孩怯生生却清晰地：“爸爸对我也好……但我真的很想跟着妈妈、姥姥生活。”她眼神里的恐惧、迷茫和那份坚定的渴望，让人心疼。

后来，我把她父母请来，暂时搁置他们的恩怨，只问了一个问题：“你们还记得，孩子最近一次发自内心的、无忧无虑地笑，是什

么时候？”然后，我把孩子患有抑郁症的事实告诉了她的父亲。长久的沉默后，小雨的父亲最终在变更抚养权的协议上签了字。那一刻，我知道，这把为小雨奋力撑起的伞，终于为她隔开了一些生活的困苦。

**记者：**从这些案例看，少年法庭的工作很大程度上是在亡羊补牢。有没有可能，把工作往前做，从源头上预防未成年人犯罪或受害？

**王苏宁：**这正是我们这些年来着力推进的方向。如果说法庭上的教育挽救是治病，那么前端普法就是防病。许多失足青少年法治意识极其淡薄，是非观念模糊，一步踏错才滑向深渊。我们必须在广大青少年与违法犯罪之间构筑一道坚固的心理与行为防线。为此，我们坚定地执行“走出去”和“请进来”。

**记者：**您能详细说说吗？  
**王苏宁：**“走出去”，就是让法官走进校园，担任法治副校长。我们把真实的案例变成生动的教材，用孩子们能听懂、愿意听的方式讲法。目前我们已有9名法官受聘担任全市13所中小学的法治副校长，开展讲座、模拟法庭、情景剧等活动。我们努力让法治观念像阳光、空气一样，成为校园里不可或缺的标准配置”。这个假期，我们就在抚顺市第五十中学组织了一场模拟庭审，从开庭到辩论再到陈述，完整还原庭审流程。孩子们反响非常热烈，他们说这种零距离的震撼和代入感，非常受教育。

“请进来”，就是持续举办“少年法庭开放日”品牌活动。这项活动我们已经坚持了9年，口碑很好，预约经常需要“秒杀”。孩子们可以坐在这张圆桌旁，扮演审判员、公诉人、辩护人等角色，沉浸式体验司法程序。在庄重而又新奇体验中，法治的种子悄悄播撒进孩子们的心田。我们希望通过这些真实可感的活动，让孩子们把知法守法化为骨子里的意识，成为他们面对复杂世界时最坚实的盔甲和最明亮的灯塔。